

**ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPAC
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN
METODE *LIBQUAL***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

DEWI PURWANTI

11553202560



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2019**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPAC
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN
METODE *LIBQUAL*


TUGAS AKHIR

Oleh:

DEWI PURWANTI
11553202560

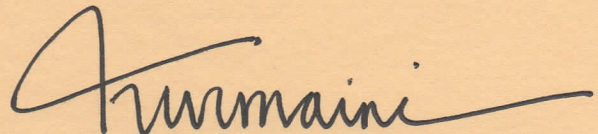
Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 04 November 2019

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.
NIP. 197305292001122002

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPAC TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

TUGAS AKHIR

Oleh:

DEWI PURWANTI

11553202560

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Oktober 2019

Pekanbaru, 16 Oktober 2019

Mengesahkan,

Plt Dekan



Dr. H. Suryan A. Jamrah, MA.

NIP. 195910091988031004

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Dr. Alex Wenda, ST., M.Eng.

Sekretaris : Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.

Anggota 1 : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Inggih Permana, ST., M.Kom.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Laporan ini tiada di publikasikan namun tersedia dan tercatat pada Perpustakaan Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau bagi umum, bersama persyaratan hak paten terdapat pada pembuat laporan. Acuan daftar pustaka diperbolehkan untuk dicatat, namun untuk pengutipan hanya boleh dilakukan ketika ada persetujuan yang diberikan penulis serta wajib mematuhi kebiasaan dan kaidah keilmuan dan menampilkan dari laporan berasal.

Apabila Tugas Akhir ini akan di publikasikan, maka patut mendapatkan izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Pihak perpustakaan berhak untuk meminjamkan laporan kepada pemustaka dengan terlebih dahulu mengisi *form* yang terdiri dari nama, tanggal, dan tanda tangan peminjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis memaklumkan jika didalam laporan tugas akhir yang penulis buat tiada tampak hasil orang lain yang sempat digunakan sebagai syarat mendapatkan julukan sarjana di sebuah universitas, serta berdasarkan keseluruhan pengetahuan yang saya miliki juga tidak terdapat karya orang lain yang diterbitkan pada laporan ini kecuali secara tertulis dan di lampiran pustaka disebutkan.

Pekanbaru, 16 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,

DEWI PURWANTI

NIM. 11553202560

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



“Segala puji bagi Allah yang telah menurunkan kitab (Al-Qur’an) kepada hamba-Nya dan Dia tidak menjadikannya bengkok. Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan akan siksa yang sangat pedih dari sisi-Nya dan memberikan kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik”

(Al-Kahf: 1-2)

Alhamdulillah segala puja dan puji syukur saya hanturkan kepada sang pencipta Allah swt karena sudah membagikan anugerah serta karuanianya sampai saya bisa menamatkan laporan tugas akhir. Kemudian tidak lupa shalawat beriringkan salam saya hanturkan untuk Nabi Muhammad saw yang sudah membimbing umatnya dari masa jahiliyah menuju masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Disini saya hendak melanturkan banyak terima kasih pada Allah swt karena sudah menitipkan saya kepada orang-orang hebat seperti bapak dan ibu kandung saya.

Mereka dengan ikhlas telah menjaga, merawat, dan membesarkan saya dengan penuh perhatian yang tak terhingga. Laporan tugas akhir dan gelar sarjana yang hamba dapatkan, hamba persembahkan untuk mereka. Ya Allah, lindungilah mereka yang hamba sayang dimanapun mereka berada, serta mudahkan rezekinya karena mereka adalah hidup dan mati hamba. AMIN

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puja dan puji syukur saya hanturkan kepada sang pencipta Allah swt karena sudah membagikan anugerah serta karuanianya sampai saya bisa menamatkan laporan tugas akhir. Kemudian tidak lupa shalawat beriringkan salam saya hanturkan untuk Nabi Muhammad saw yang sudah membimbing umatnya dari masa jahiliyah menuju masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Laporan Tugas Akhir adalah sebuah syarat pendidikan untuk mendapatkan julukan sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhiri, penulis banyak mendapatkan pertolongan, edukasi, dan arahan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mubahidin, S.Ag., M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.

Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Penguji I (satu) pada Tugas Akhir yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga laporan Tugas Akhir ini mendekati kesempurnaan.

Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.

Ibu Nurmaini Dalimunthe S.Kom., M.Kes., Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan banyak memberikan masukan kepada saya selama pembuatan Tugas Akhir ini.

Bapak Ingghih Permana, ST., M.Kom., Dosen penguji II (dua) pada Tugas Akhir yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga laporan Tugas Akhir ini mendekati kesempurnaan.

Seluruh Staff Dosen dan Karyawan Fakultas Sains dan Teknologi, khususnya Program Studi Sistem Informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Ari Eka Wahyudi S.Kom Kepala Bidang Informasi dan Teknologi perpustakaan UIN SUSKA Riau yang berkenan memberikan, arahan, pendapat, dan waktunya.

Kedua orang tua tercinta Ayahanda Sutardi dan Ibunda Rusmanti dan Adikku tersayang Atri Ana, Faiz Abdilah yang telah mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Sahabat terbaik Bella, Siska, Maria yang telah membantu dan mensupport saya.

Teman-teman sejurusan terimakasih atas semangat, motivasi dan juga arahnya.

Berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,

Pada laporan Tugas Akhir penulis sadar terdapat banyak kesalahan yang semestinya diperbaharui, tapi penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar mendapatkan hasil yang baik seperti apa yang di harapkan. Penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang dapat membuat laporan ini menjadi sempurna. Penulis juga berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh

Pekanbaru, 04 November 2019

Penulis,

DEWI PURWANTI
NIM. 11553202560

UIN SUSKA RIAU

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPAC TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

DEWI PURWANTI
NIM: 11553202560

Tanggal Sidang: 16 Oktober 2019
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

UIN SUSKA Riau merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan. Perpustakaan UIN SUSKA Riau telah menerapkan layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) pada tahun 2012. Pada penerapan layanan OPAC masih terdapat kesalahan dan keluhan dari pemustaka. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pada penerapan layanan OPAC maka digunakanlah dimensi *libqual*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan OPAC dilihat dari dimensi Libqual terhadap kepuasan mahasiswa/i pada perpustakaan UIN SUSKA Riau dan untuk mengetahui atribut mana yang perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan OPAC. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang menggunakan OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan jumlah sampel 379 orang. Analisa data yang digunakan menggunakan analisa perhitungan *Libqual* dan CSI. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner dan dikembangkan mengikuti metode Libqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau berada pada batas toleransi, artinya kualitas layanan telah dinilai baik. Tapi pemustaka masih kurang puas terhadap layanan perpustakaan karena dari hasil keseluruhan yang diperoleh dari analisa skor *Adequacy Gap* (AG) yang menunjukkan nilai negatif yaitu -1,24 dan analisa skor *Superiority Gap* (SG) yang menunjukkan nilai negatif yaitu -2,93. Berdasarkan prioritas perbaikan layanan terdapat pada kuadran A yaitu pada pernyataan P9, P10, P11, P13, P14, P15, P16, P18, P19.

Kata Kunci: Ekspektasi, Kualitas, Libqual, OPAC, UIN SUSKA Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF OPAC INFORMATION SYSTEM SERVICE QUALITY TOWARD STUDENTS SATISFACTION BY USING LIBQUAL METHOD

**DEWIPURWANTI
NIM:11553202560**

*Date of Final Exam: October 16th 2019
Graduation Period:*

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

UIN SUSKA Riau is one of the state higher education institutions engaged in educational services. Library of UIN SUSKA Riau has implemented the service Online Public Access Catalog (OPAC) in 2012. In the implementation of OPAC services, there are still problems and complaints from the loader. To find out the problem discussed in the OPAC service application, the libqual dimension is used. The purpose of this study is to determine the quality of OPAC services seen from the Libqual dimension of student satisfaction in the library of UIN SUSKA Riau and to find out which attributes need to get top priority in improvement to improve the quality of OPAC services. The subject of this research is a student active as use OPAC in the library of UIN SUSKA Riau in take sample were 379 people. Analysis of data used to Libqual calculation analysis and CSI. Data obtained by conducting interviews, distributing questionnaires and developed following the method of Libqual. The results showed that the OPAC service the library of UIN SUSKA Riau is at the tolerance level, meaning that the quality of service has been rated good. But users are still less satisfied with library services because of the results overall obtained from the analysis of the Adequacy Gap (AG) score which shows a negative value namely -1.24 and Superiority Gap (SG) score analysis which shows a negative value of -2.93. Based on service improvement priorities are in quadrant A statement that is at P9, P10, P11, P13, P14, P15, P16, P18, P19.

Keywords: *Expectations, Libqual, OPAC, Quality, UIN SUSKA Riau*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Riset Terdahulu Tentang Libqual	6
2.2 Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan	6
2.3 Kepuasan pengguna	7
2.4 <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC)	7
2.4.1 Pengertian OPAC	7
2.4.2 Tujuan dan Fungsi OPAC	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.3	Kelebihan dan Kekurangan OPAC	8
2.4.4	Manfaat Penerapan OPAC	9
2.5	Prioritas Perbaikan Layanan	10
2.6	Konsep Libqual	11
2.6.1	Pengukuran Dimensi Libqual	12
2.6.2	Metode Pengukuran Libqual	14
2.7	Uji Validitas dan Realibilitas	15
2.7.1	Uji Validitas	15
2.7.2	Uji Reliabilitas	15
2.8	Pengukuran <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	16
2.9	Tinjauan Umum Perpustakaan	17
2.9.1	Visi Misi	18
2.9.2	Bagan Organisasi Perpustakaan	18
2.9.3	OPAC di Perpustakaan UIN SUSKA Riau	19
3	METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1	Proses Alur Penelitian	22
3.2	Langkah-Langkah Penelitian	22
3.2.1	Tahapan pendahuluan	22
3.2.2	Tahapan Pengumpulan Data	23
3.2.3	Tahap Pengolahan Data	28
3.2.4	Tahap Analisa	29
3.2.5	Tahap Dokumentasi Hasil Penelitian	29
4	ANALISA DAN HASIL	31
4.1	Analisa Sistem	31
4.2	Analisa Permasalahan	32
4.3	Deskriptif Variabel Penelitian	32
4.4	Demografi Responden	33
4.5	Gambaran Umum Responden	33
4.5.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.5.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas	34
4.5.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	36
4.5.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan Perpustakaan	36
4.5.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan OPAC	37
4.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.6.1	Uji Validitas	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.6.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.7	Perhitungan <i>Libqual</i>	40
4.8	Hasil Perhitungan <i>Libqual</i>	40
4.8.1	Rata-Rata Persentase Jawaban Kuesioner Perdimensi Untuk Persepsi.....	40
4.8.2	Rata-Rata Persentase Jawaban Kuesioner Perdimensi Untuk Harapan Minimum	41
4.8.3	Rata-Rata Persentase Jawaban Kuesioner Perdimensi Untuk Harapan Ideal	42
4.8.4	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai Dan Persentase Persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal Perdimensi	43
4.8.5	Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG).....	44
4.8.6	Perhitungan <i>Superiority Gap</i> (SG).....	45
4.8.7	Nilai <i>Libqual</i> Setiap Pernyataan.....	47
4.9	Perhitungan <i>Customer Statifaction Indeks</i> (CSI)	48
4.10	Hasil Perhitungan <i>Customer Statifaction Indeks</i> (CSI)	51
4.11	Analisa Perbaikan Kualitas Layanan	51

5	PENUTUP	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	KUESIONER	B - 1
LAMPIRAN C	DATA MAHASISWA AKTIF	C - 1
LAMPIRAN D	TABEL r PRODUCT MOMENT PADA SIG 0,05	D - 1
LAMPIRAN E	DOKUMENTASI	E - 1

DAFTAR GAMBAR

2.1	Konsep kepuasan pemakai (Tjiptono, 2015)	7
2.2	Diagram ketentuan (Umar, 2005)	10
2.3	Bagan perpustakaan UIN SUSKA Riau (Rasdanelis, 2018)	19
2.4	Interface beranda OPAC	19
2.5	Interface login OPAC	20
2.6	Interface area user	20
2.7	Interface informasi perpustakaan	21
2.8	Interface halaman penelusuran OPAC	21
3.1	Flowchart metodologi penelitian	22
3.2	Tahap pengumpulan data	23
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	34
4.2	Karakteristik responden berdasarkan fakultas	35
4.3	Karakteristik responden berdasarkan tahun angkatan	36
4.4	Karakteristik responden berdasarkan kunjungan perpustakaan	37
4.5	Karakteristik responden berdasarkan intensitas menggunakan OPAC	38
4.6	Kuadran analisa kualitas layanan	51
A.1	Lampiran wawancara	A - 1
B.1	Kuesioner	B - 1
C.1	Data mahasiswa aktif	C - 1
D.1	Lampiran tabel r product moment pada sig 0,05	D - 1
E.1	Lampiran dokumentasi	E - 1
E.2	Pengisian Kuesioer	E - 4
E.3	Pengisian Kuesioner	E - 5
E.4	Pengisian Kuesioner	E - 5

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

2.1	Kategori fasilitas OPAC di perpustakaan (Ridwan, 2011).....	10
2.2	Interprestasi instrumen reliabilitas (Siregar, 2013).....	16
2.3	Kriteria nilai CSI (Riandina dan Suryana, 2006).....	17
3.1	<i>Slovin</i> $\alpha = 0,05$ (Noor, 2011)	25
4.1	Identifikasi masalah perdimensi <i>Libqual</i>	32
4.2	Keterangan kuesioner.....	33
4.3	Frekuensi statistik responden	34
4.4	Statistik responden berdasarkan jenis kelamin	34
4.5	Statistik responden berdasarkan fakultas	35
4.6	Statistik responden berdasarkan tahun angkatan	36
4.7	Statistik responden berdasarkan kunjungan perpustakaan.....	36
4.9	Statistik responden berdasarkan intensitas menggunakan OPAC	38
4.11	Uji validitas kuesioner	39
4.12	Uji reliabilitas.....	40
4.14	Persentase dimensi <i>affect of service</i>	41
4.15	Persentase dimensi <i>information control</i>	41
4.16	Persentase dimensi <i>library as place</i>	41
4.17	Persentase dimensi <i>affect of service</i>	42
4.18	Persentase dimensi <i>information control</i>	42
4.19	Persentase dimensi <i>library as place</i>	42
4.20	Persentase dimensi <i>affect of service</i>	43
4.21	Persentase dimensi <i>information control</i>	43
4.22	Persentase dimensi <i>library as place</i>	43
4.23	Rekapitulasi rata-rata nilai <i>libqual</i> perdimensi	44
4.24	Rekapitulasi pencapaian persentase nilai <i>libqual</i> perdimensi.....	44
4.25	Nilai kesenjangan AG dan SG perdimensi.....	46
4.26	Identifikasi <i>gap</i> dengan dimensi <i>libqual</i>	46
4.27	Hasil <i>Gap</i> AG dan SG pernyataan.....	48
4.28	Nilai MIS.....	49
4.29	Nilai WF.....	49
4.30	Nilai WS.....	50

DAFTAR SINGKATAN

AG	: <i>Adequacy Gap</i>
ARL	: <i>Association Research Library</i>
AS	: <i>Affect of Service</i>
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
HI	: <i>Harapan Ideal</i>
HM	: <i>Harapan Minimum</i>
HS	: <i>Highest Scale</i>
IC	: <i>Information Control</i>
LP	: <i>Library as Place</i>
MC	: <i>Master of Ceremony</i>
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
MPS	: <i>Multy Puspose Stations</i>
MSS	: <i>Mean Satisfaction Score</i>
OPAC	: <i>Online Public Access Catalog</i>
P	: <i>Persepsi</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SG	: <i>Superiority Gap</i>
SNI	: <i>Standarisasi Nasional Indonesia</i>
TUPOKSI	: <i>Tugas Pokok dan Fungsi</i>
WF	: <i>Weight Factors</i>
WS	: <i>Weight Score</i>

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu perguruan tinggi negeri yang beroperasi pada aspek pelayanan pendidikan adalah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. UIN SUSKA Riau memiliki perpustakaan yang sudah dikelola sejak tahun 1970 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan prosedur pendidikan penggunanya. Perpustakaan UIN SUSKA Riau melayani semua fakultas yang ada di UIN SUSKA Riau, yang terdiri dari Fakultas Pertanian dan Peternakan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Fakultas Psikologi, Fakultas Sains dan Teknologi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuludin, Fakultas Syariah dan Hukum, serta Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

Perpustakaan UIN SUSKA Riau saat ini melayani kurang lebih 26.790 mahasiswa dan 585 dosen. Berdasarkan data statistik laporan tahunan 2017 jumlah ketersediaan koleksi perpustakaan lebih dari 54.302 judul atau 118.780 eksemplar serta koleksi elektronik seperti jurnal dengan jumlah kurang lebih 411 judul dengan bermacam keilmuan dan koleksi *local content*. (Rasdanelis, 2018).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan, sejak tahun 2012 perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah melaksanakan segala macam pembaharuan sistem informasi guna menciptakan keinginan perpustakaan hingga kini perpustakaan UIN suska sudah memiliki tujuh sistem, yaitu sistem pengolahan data base anggota dan koleksi dengan menggunakan *software* Open Biblio, sistem absensi, sistem sirkulasi, katalog *on-line* (OPAC), *Multy Puspose Stations* (MPS) untuk melakukan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman koleksi (*re-new on-line*) dan *book return* yaitu sebuah alat yang digunakan sebagai sarana untuk pengembalian koleksi buku perpustakaan (Rasdanelis, 2018).

Online Public Access Catalog (OPAC) yaitu sistem yang pembantu pemustaka perpustakaan UIN SUSKA Riau ketika mencari dan mengetahui referensi yang diperlukan dengan cepat dan tepat sehingga bisa menyingkat waktu pencarian buku perpustakaan. Penerapan OPAC juga membuat pemustaka tidak perlu mengelilingi perpustakaan guna menemukan referensi buku bacaan yang dibutuhkan sebab pada penggunaan OPAC pemustaka dapat mengetahui lokasi dan letak rak buku dari suatu koneksi. Saat menggunakan OPAC pemustaka akan mendapatkan hasil pencarian seperti judul buku, pengarang, penerbit, tempat terbit, tahun terbit, nomor buku, serta deskripsi fisik buku.

OPAC yaitu katalog *online* yang bisa diakses secara umum, dan bisa digunakan oleh pemustaka guna menelusuri basis data katalog, guna memastikan ten-

tanpa informasi status referensi yang dibutuhkan, serta mengetahui lokasi bahan bacaan melalui suatu koneksi ketika sistem OPAC telah terintegrasi dengan sistem sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku (Hasugian, 2003). Jadi bisa diartikan kalau OPAC berfungsi untuk membantu pemustaka dalam menemukan lokasi bahan bacaan yang dibutuhkan.

Dengan adanya OPAC ini maka akan sangat memudahkan pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau untuk mencari dan menemukan informasi mengenai pengarang, judul, edisi, penerbit, dan tahun terbit buku. Diantara kelebihan-kelebihan dan kemudahan-kemudahan pada layanan OPAC ini ternyata terdapat beberapa masalah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara (Lampiran A) dengan Kepala IT serta 20 orang mahasiswa/i yang aktif di perpustakaan UIN SUSKA Riau, ternyata terdapat beberapa masalah dan keluhan selama menggunakan layanan OPAC terkait dengan dimensi *Libqual* yaitu, layanan OPAC tidak efisien dalam melayani proses pencarian referensi di perpustakaan UIN SUSKA Riau karena OPAC tidak menampilkan hasil letak buku yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, akibatnya pengunjung harus mencari kembali bahan bacaan yang mereka butuhkan ke rak-rak buku yang lain. Oleh sebab itu perlu dilakukan upgrade (perbaikan) pada hasil tampilan OPAC agar data yang muncul di sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

Kesalahan pada informasi yang ditampilkan OPAC, yaitu pada informasi status ketersediaan buku yang telah terintegrasi dengan sirkulasi peminjaman buku. *Software OpenBiblio* dan aplikasi MPS merupakan sistem yang saling terhubung yaitu mempunyai satu *database*, sehingga setiap proses pengembalian dan peminjaman buku pada aplikasi MPS juga akan terdata oleh *Software OpenBiblio*. Permasalahannya ketika buku telah dipinjam di sirkulasi peminjaman, layanan pencarian OPAC tetap menampilkan status ketersediaan buku tersedia dan tidak berkurang yang diakibatkan keadaan jaringan tidak menentu pada sistem perpustakaan menyebabkan koneksi ke database terputus, akibat dari kesalahan tersebut pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau tidak menemukan buku yang mereka butuhkan. Oleh karena itu tingkat keakuratan data di *Online Public Access Catalog* (OPAC) perlu selalu di *up-date*.

Masalah selanjutnya adalah sistem OPAC yang hanya menyediakan fasilitas *quick search* sehingga ketika pengunjung perpustakaan yang menggunakan OPAC tanpa tahu judul dari dokumen yang dicarinya, yang pada akhirnya pemustaka mendapatkan hasil temuan yang banyak dan lebih variasi sehingga pemustaka akan dihadapkan pada proses filterisasi dokumen secara manual dengan memilah-milah lagi beberapa dokumen yang dirasa sangat relevan dengan *query* atau permintaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemustaka. Proses tersebut pada akhirnya akan memakan waktu yang lama dalam temu kembali informasi dan menyebabkan efisiensi menjadi berkurang. Selain itu dari hasil wawancara dengan mahasiswa/i yang berkunjung ke perpustakaan UIN SUSKA Riau didapatkan masalah kurangnya keramah tamahan pegawai perpustakaan dalam melayani keluhan pengunjung, sehingga menyebabkan kurangnya minat mahasiswa/i ke perpustakaan UIN SUSKA Riau dan lebih memilih untuk mencari buku ke perpustakaan fakultas atau ke perpustakaan wilayah.

Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *Service Quality (SERVQUAL)* merupakan (F. Tjiptono dan Chandra, 2005). Penelitian dengan metode SERVQUAL pernah dikembangkan dalam penelitian Davidow (2000) untuk menguji pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap pembelian utama produk perusahaan. Davidow tersebut mengembangkan dimensi SERVQUAL menjadi 6 (enam) dimensi, yaitu: *timeliness, apology, redress, facilitation, credibility, Attentiveness*. Namun demikian, karena kelima dimensi pada SERVQUAL ternyata lebih cocok digunakan pada industri manufaktur, oleh karena itu selanjutnya muncul metode khusus untuk penelitian perpustakaan yaitu metode *Libqual* (Fatmawati, 2013).

Libqual adalah kelanjutan dari SERVQUAL khusus untuk bidang perpustakaan. Metode libqual adalah suatu peninjauan *total market* yang efisien dalam latar belakang penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pemustaka pada layanan perpustakaan. Pada metode libqual pemustaka dapat menyampaikan tentang layanan perpustakaan yang dirasa perlu mendapatkan perbaikan, jadi perpustakaan bisa memperhatikan layanan yang sesuai dengan harapan pemustaka (Fatmawati, 2013). Untuk menentukan persentase atau tingkat kepuasan pengguna maka penelitian ini menggunakan analisa perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan menggunakan 4 kartesius diagram yaitu A, B, C, dan D untuk menentukan pernyataan yang perlu diprioritaskan perbaikan.

Berlandaskan masalah yang telah dijelaskan, penulis melakukan penelitian di perpustakaan UIN SUSKA Riau yang berjudul “Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode *Libqual*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan permasalahan pada latar belakang, dapat dirumuskan: bagaimana menganalisa kualitas layanan sistem informasi OPAC terhadap kepuasan mahasiswa/i menggunakan metode *Libqual* di perpustakaan UIN SUSKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Setelah merumuskan masalah, kemudian dibuat batasan-batasan masalah agar apa yang menjadi tujuan sebenarnya dapat tercapai. Pada laporan penelitian ini batasan-batasan yang digunakan seperti:

Proses penelitian menggunakan ke tiga dimensi dari metode *Libqual* seperti:

- (a) *Affect of service* dengan sub dimensi (*Emphaty, Responsiveness, Assurance, dan Reliability*).
- (b) *Information control* dengan sub dimensi (*Ease of Navigation*).
- (c) *Library as place* dengan sub dimensi (*Tangible*)

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan tabel Krejcie dan Morgan untuk menentukan jumlah responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportionate stratified random sampling*.

Penulisan laporan ini hanya menganalisa kualitas layanan OPAC dalam hal pencarian bahan bacaan terhadap kepuasan mahasiswa aktif T.A 2018-2019 di perpustakaan UIN SUSKA Riau.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan OPAC dilihat dari dimensi *Libqual* terhadap kepuasan mahasiswa/i padaperpustakaan UIN SUSKA Riau.
 2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i pengguna layanan sistem informasi OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan perhitungan CSI.
- Untuk mengetahui pernyataan yang perlu memperoleh prioritas utama perbaikan layanan OPAC dalam meningkatkan kualitas layanan.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian Tugas Akhir adalah:

Memperoleh sketsa dari kualitas layanan OPAC yang dirasakan pemustaka di Perpustakaan UIN SUSKA Riau.

Dapat memberikan informasi mengenai atribut mana yang menjadi prioritas harus diperbaiki layanannya di Perpustakaan UIN SUSKA Riau.

Dapat digunakan sebagai masukan pada upaya pembaharuan kualitas layanan OPAC Perpustakaan UIN SUSKA Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 dalam tugas akhir terdiri dari: (1) Latar belakang; (2) Rumusan masalah; (3) Batasan masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; (6) Sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 dalam tugas akhir terdiri dari: (1) Riset terdahulu tentang libqual; (2) Konsep kualitas layanan perpustakaan; (3) Kepuasan pengguna; (4) *Online public access catalog* (OPAC); (5) Prioritas perbaikan layanan; (6) Konsep libqual; (7) Uji validitas dan reliabilitas; (8) Pengukuran *customer satisfaction index* (CSI); (9) Tinjauan umum perpustakaan UIN SUSKA Riau.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 dalam tugas akhir terdiri dari: (1) Proses alur penelitian; dan (2) Langkah-langkah penelitian.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

BAB 4 dalam tugas akhir terdiri dari: (1) Analisa sistem; (2) Analisa permasalahan; (3) Deskriptif variabel penelitian; (4) Demografi responden; (5) Gambaran umum responden; (6) Uji validitas dan reliabilitas; (7) Perhitungan *libqual*; (8) Hasil perhitungan *libqual*; (9) Perhitungan *customer satisfaction indeks* (CSI); (10) Hasil *customer satisfaction indeks* (CSI); (11) Analisa perbaikan kualitas layanan.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 dalam tugas akhir ini terdiri dari: (1) Kesimpulan; dan (2) Saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Riset Terdahulu Tentang Libqual

Beberapa riset terdahulu mengenai kualitas layanan perpustakaan hampir semuanya memperlihatkan pentingnya evaluasi terhadap layanan perpustakaan. Maksudnya adalah sebagai langkah awal dalam rangka pengembangan kebijakan perbaikan berkelanjutan dan teru-menerus (*continuous improvement*) terhadap layanan perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan.

Ihsanudin (2005) melakukan riset penilaian tentang kualitas layanan yang terdapat pada perpustakaan MAN Insan Cendekia Serpong terhadap persepsi dan harapan pemustaka. Riset ini membahas tentang bagaimana kualitas layanan perpustakaan MAN Insan Cendekia berdasarkan harapan serta persepi siswa dan guru serta kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepi siswa dan guru. Pada hasil penelitian ini ditemukan berbagai layanan yang "belum memuaskan" responden, kemudian ditemukan kelompok yang merasa paling puas (guru) dan yang belum puas (siswa kelas 3), serta ditemukan juga harapan tertinggi dari kelompok responden terhadap layanan perpustakaan (siswa kelas 3).

Damayanti (2006) melakukan penelitian tentang penilaian kualitas layanan terhadap CD-ROM di perpustakaan menggunakan libqual. Penelitian ini membahas bagaimana kualitas layanan CD-ROM di pustaka berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap empat dimensi libqual seperti, *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access* yang termuat dalam metode libqual. Pada hasil penelitian ini ditemukan berbagai layanan yang "belum memuaskan" dan "yang paling memuaskan" responden, kemudian ditemukan dimensi yang belum dapat memenuhi harapan minimum penggunanya, ditemukan kelompok responden yang paling merasa puas dan merasa belum puas, serta ditemukan kelompok responden yang belum memenuhi harapan minimum.

Alasan penulis mengambil 2 (dua) contoh penelitian terdahulu, Ihsanudin (2005) dan Damayanti (2006) mengenai kualitas layanan tersebut, karena ternyata hasil yang diperoleh kedua penelitian tersebut telah memberikan landasan yang kuat. Landasan tersebut bahwa metode Libqual dapat diterapkan dan cocok untuk mengevaluasi kualitas layanan pada perpustakaan.

2.2 Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Sharma dan Gadenne (2001) dalam Sahu (2007) mendefenisikan bahwa: *Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively*. Hal tersebut mengandung maksud bahwa kualitas layanan per-

perpustakaan merupakan kepuasan yang didapat oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan.

Sementara Sahu (2007) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat didefinisikan: *"as the difference between users' expectations and perceptions of service performance and the reality of the service"*, artinya perbedaan antara persepsi dan harapan pemustaka dari kinerja layanan dan kenyataan layanan yang diterimanya.

Kualitas layanan pada perpustakaan dapat dihitung menggunakan segala arah yang berhubungan pada korelasi pengguna terhadap sumber daya yang dimiliki perpustakaan atau dari sudut layanan seperti apa yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

2.3 Kepuasan pengguna

Tjiptono (2015) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai hasil selisish dari total skor yang didapatkan dengan biaya jumlah pengguna. Jumlah skor bagi pengguna yaitu segala sesuatu yang di idamkan didapatkan dari layanan tersebut. Total biaya pengguna yaitu segala sesuatu yang dikorbankan. Konsep kepuasan pemakai dapat dijelaskan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Konsep kepuasan pemakai (Tjiptono, 2015)

2.4 Online Public Access Catalog (OPAC)

2.4.1 Pengertian OPAC

Menurut Hasugian (2003) *"online public access catalog* merupakan brosur yang didalamnya terdapat referensi koleksi dari satu atau lebih perpustakaan yang media rekamnya disimpan serta dapat di akses online oleh penggunanya, serta dapat digunakan untuk mengamati berita sebuah objek perpustakaan".

Teori berbeda mengatakan jika OPAC yaitu katalog *online* yang bisa diakses secara umum, dan bisa digunakan oleh pemustaka guna menelusuri basis data katalog, guna memastikan tentang informasi status referensi yang dibutuhkan, serta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengetahui lokasi bahan bacaan melalui suatu koneksi ketika sistem OPAC telah terintegrasi dengan sistem sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku Hasugian (2003). jadi dapat disimpulkan bahwa OPAC adalah sistem yang bisa dihubungkan pada sistem peminjaman dan pengembalian buku.

2.4.2 Tujuan dan Fungsi OPAC

OPAC adalah alat terbaik yang dipilih oleh perpustakaan untuk membantu pemustaka ketika mencari bahan bacaan di perpustakaan. Selain itu dengan adanya OPAC akan sangat membantu dalam proses pencarian bahan bacaan bagi pemustaka serta membuat kerja pustakawan menjadi lebih efisien.

Menurut Ridwan (2011), perubahan katalog manual menuju katalog *online* memiliki tujuan dan fungsi yaitu:

1. Informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diakses secara langsung oleh pemustaka
2. Penggunaan katalog secara online dapat menyurutkan tanggungan biaya dan waktu yang dibutuhkan
3. Membantu meringankan pekerjaan pustakawan dalam mengelola data informasi
4. Informasi dapat diketahui dengan cepat
5. Dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan luas

Berdasarkan pernyataan tersebut bisa diketahui jika disediakannya OPAC adalah untuk membantu pustakawan dan juga pemustaka.

OPAC mempunyai kemampuan untuk menyediakan bantuan kepada pengguna dengan lebih mudah dibandingkan katalog buku, bukan hanya lebih banyak titik akses yang bisa diakses, tetapi OPAC lebih fleksibel.

Dengan adanya katalog *online*, pengguna dapat secara langsung menggunakan informasi mengenai bahan perpustakaan yang dimiliki perpustakaan. Dengan demikian OPAC berfungsi sebagai sarana sistem temu balik pada perpustakaan yang bertujuan memberikan informasi tentang status dan letak koleksi pada suatu perpustakaan.

2.4.3 Kelebihan dan Kekurangan OPAC

Ridwan (2011) menyatakan bahwa OPAC memiliki beberapa kelebihan dari katalog buku, yaitu sisi penelusuran mencakup interaksi (*interaction*), bantuan pengguna (*user assistance*), kepuasan pengguna (*users satisfaction*), kemampuan penelusuran (*searching capabilities*), keluaran dan tampilan (*out and display*), ketersediaan dan akses (*availability and access*).

Selanjutnya menurut Hermanto dalam Ridwan, OPAC memiliki keuntungan diantaranya yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat
2. Penelusuran dapat dilakukan dimana saja tidak harus datang ke perpustakaan dengan catatan sudah *online* ke internet
3. Menghemat waktu dan tenaga
4. Pengguna dapat mengetahui keberadaan koleksi dan status koleksi apakah sedang dipinjam atau tidak
5. Pengguna mendapatkan peluang lebih banyak dalam menelusur bahan perpustakaan

Dari berbagai keuntungan di atas OPAC juga memiliki kekurangan, sebagaimana dinyatakan oleh Hermanto dalam Ridwan, yaitu:

1. Belum semua bahan perpustakaan masuk ke data komputer sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan penelusuran.
2. Tergantung aliran listrik, bila listrik mati maka kegiatan penelusuran bahan perpustakaan akan terganggu.
3. Kurangnya ketersediaan komputer terminal OPAC untuk menelusur informasi yang dimiliki perpustakaan.

2.4.4 Manfaat Penerapan OPAC

Keberadaan OPAC selain sebagai katalog *online*, juga disebut sebagai bagian dari teknologi informasi yang menyuguhkan akses sistem temu balik informasi. Tjhai dalam Ridwan, mengatakan bahwa “Penggunaan teknologi informasi adalah manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Penggunaan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan”.

Keberadaan OPAC ditujukan bagi kemandirian pengguna, tidak salah jika OPAC disebut sebagai sarana penelusuran bahan perpustakaan yang telah diinputkan ke dalam sistem komputerisasi. Tujuan ini memudahkan pengguna dalam menelusur bahan perpustakaan dengan titik akses yang digunakan baik judul, pengarang, subyek dan lainnya.

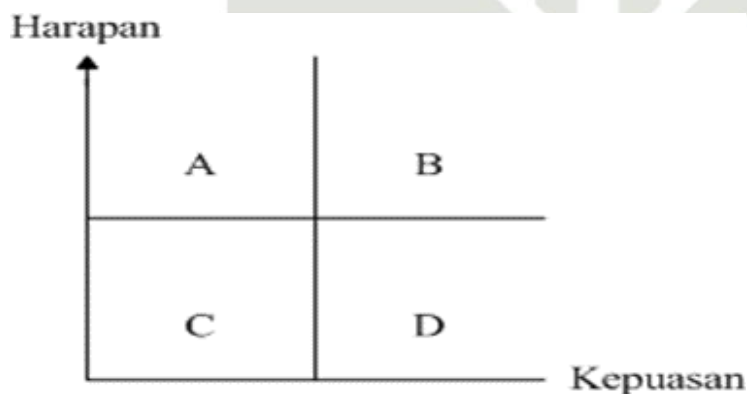
OPAC juga dimanfaatkan sebagai sarana informasi, karena dengan banyaknya komputer yang terhubung melalui sistem OPAC maka akan terbentuk gabungan informasi yang akan sangat membantu pengguna dalam penelusurannya. Dengan demikian sumber informasi yang ada dalam OPAC menjadi informasi yang terus berkembang. Kategori fasilitas OPAC terlihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Kategori fasilitas OPAC di perpustakaan (Ridwan, 2011)

Manfaat OPAC	Fasilitas OPAC	Kegiatan OPAC
Sarana Penelusuran	Penelusuran sederhana dan penelusuran Spesifik	Pencarian lokasi bahan perpustakaan Informasi status bahan perpustakaan Men-download
Sarana Informasi	Informasi Pengguna dan administrasi perpustakaan	Penyebaran informasi Temu balik mandiri Promosi perpustakaan
Sarana Kerja Sama	Link ke perpustakaan lain	Promosi perpustakaan Penyebaran informasi Penyimpanan informasi

2.5 Prioritas Perbaikan Layanan

Dari data yang sudah diperoleh muncul pertanyaan "Bagaimana menganalisisnya untuk dapat menentukan prioritas perbaikan layanan?". Analisa kuadran dapat digunakan sebagai penentu prioritas perbaikan layanan, melalui analisa kuadran bisa mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan OPAC didasarkan pada tingkat kepentingan dan kinerja pustakawan. Membuat penataan kartesius diagram dengan mengilustrasikan posisi parameter pada dimensi libqual yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Langkah awal yang sekiranya bisa dilakukan yaitu perhitungan untuk penempatan indikator dalam dimensi libqual yang dianggap penting oleh pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka merupakan hasil dari pengukuran nilai rata-rata yang kemudian ditempatkan dalam empat kuadran. kartesius diagram dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Diagram ketentuan (Umar, 2005)

Keterangan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuadran A: Adalah area yang memuat indikator kemudian dirasa penting oleh pemustaka namun pada faktanya indikator ini belum serasi seperti yang diinginkan pemustaka.

Kuadran B: Adalah area yang memuat indikator dalam dimensi libqual kemudian dirasa penting oleh pemustaka dan telah serasi dengan apa yang diharapkan, artinya bahwa indikator dalam dimensi libqual yang masuk ke kuadran wajib dipertahankan sebab seluruh dimensi dalam kuadran membuat layanan perpustakaan berjaya menurut pemustaka.

Kuadran C: Adalah area yang memuat indikator dalam dimensi libqual kemudian dirasa kurang penting oleh pemustaka. Padahal faktanya kinerja perpustakaan tidak begitu baik. Peningkatan parameter dimensi libqual pada kuadran ini bisa difikirkan kembali, sebab efeknya yang diterima oleh pemustaka begitu minim.

Kuadran D: Adalah area yang memuat indikator dalam dimensi libqual serta dirasa tidak terlalu penting oleh pemustaka serta dirasakan sangat melampaui batas. Jadi indikator pada dimensi libqual yang ada di kuadran ini bisa di minimkan supaya perpustakaan bisa lebih menghemat pengeluaran atau sumber daya lainnya.

2.6 Konsep Libqual

Libqual bisa mengenali kekebalan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) yang dapat diketahui berdasarkan pandangan pemustaka menggunakan metode *libqual*, berbagai masalah dapat diselesaikan oleh perpustakaan, keadaan yang benar atau salah dapat dipahami, serta layanan perpustakaan dapat ditingkatkan. Dalam <http://www.libqual.org/> disebutkan bahwa *libqual is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon user's opinions of service quality* (untuk mengumpulkan, mengetahui, mengerti, dan pengambilan aksi dari pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan paket layanan).

Asosiasi Riset Perpustakaan/*Association of Research Libraries* (ARL) menawarkan layanan ini kepada pemustaka. Inti program *libqual* ini yaitu penelitian berbasis pemustaka menolong perpustakaan pada penilaian dan pengembangan layanan perpustakaan, budaya organisasi dirubah, dan pemasaran perpustakaan.

Lebih dari 1.000 perpustakaan diluar negeri telah berpartisipasi dalam *libqual*, termasuk perpustakaan universitas dan perguruan tinggi lainnya, perpustakaan komunitas perguruan tinggi, perpustakaan ilmu kesehatan, perpustakaan hukum akademik, dan perpustakaan umum melalui berbagai konsorsium, maupun partisipasi individu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Calvert (2006) menyebutkan jika "*libqual is becoming a somewhat flexible instrument that represents one means by which librarians can listen to the user community*". Hal ini mengandung arti bahwa *libqual* sebagai alat yang fleksible dan menjadi sebuah media pustakawan untuk memperhatikan populasi pemustaka. *Libqual* telah berkembang secara internasional, dengan partisipasi lembaga-lembaga di Afrika, Asia, Australia, dan Eropa untuk meningkatkan layanan perpustakaan.

2.6.1 Pengukuran Dimensi Libqual

Dalam *libqual* tahun 2003-2009 variabel pengukuran ada tiga dimensi seperti:

Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam melayani (*Service Affect*), yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Dimensi dari *Service Affect* meliputi:

(a) Empati/kepedulian (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami kemauan pemustaka seperti memberikan kenyamanan di setiap layanan.

(b) Ketanggapan (*Responsiveness*),

Kemauan/kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan.

(c) Jaminan/kepastian (*Assurance*)

Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan serta pengetahuan pustakawan. Selain itu, juga kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka.

(d) Reliabilitas/keandalan (*Reliability*)

Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka.

Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*), yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, per-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alatan/perabot (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personal and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Aspek dalam *library as place* dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (a) Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*)
 Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber ac, tersedia fasilitas sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (telepon/intercom), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasional dan internasional), *e-journals*, *on-line database*, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik.
- (b) Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*)
 Yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas akademik.
- (c) Berbagai makna (*Symbol*) yang nyata, meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan.
- (d) Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran.
3. Sarana Akses dan Informasi (*Information Control*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, ataupun yang menyangkut tentang kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri.
 - (a) Kemudahan akses (*Ease of Navigation*), bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
 - (b) Kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*) mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
 - (c) Peralatan yang modern (*Modern Equipment*), meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
 - (d) Kepercayaan diri (*Self Reliance*), bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.
 - (e) Isi/ruang lingkup (*Content/Scope*) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* maupun sumber in-

formasi lainnya yang dimiliki.

- (f) Kecepatan waktu akses (*Timeliness*) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.

2.6.2 Metode Pengukuran Libqual

Persepsi dan harapan pemustaka digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan menggunakan metode libqual. Persepsi (*perceived*) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh panca indera sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka tersebut.

Panca indera setiap pemustaka idealnya meliputi penglihatan, pendengaran, pembauan, perabaan, dan perasaan. Sehingga persepsi sebenarnya merupakan pengorganisasian rangsangan yang diterima oleh panca indera, kemudian di proses, diinterpretasikan berdasarkan pengalaman yang dimiliki pemustaka untuk menyimpulkan informasi dan memberikan tanggapan yang mempunyai makna/atri.

Sementara harapan dalam konsep libqual dibagi menjadi harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*). Harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*) atau yang masih dapat di tolerir. Sementara harapan ideal (*desired*) merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nialainya akan lebih besar daripada harapan minimum pemustaka.

Untuk mengetahui skor variabel dalam kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual tersebut, dilakukan dengan cara membandingkan dari rerata (*average*). Rerata didapat dengan penjumlahan semua amatan dan kemudian membagi jumlahnya dengan banyaknya amatan. Rerata tersebut meliputi rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal.

Kualitas layanan perpustakaan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan pemustaka, dan sebaliknya kualitas layanan perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari harapan pemustaka.

Jadi evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode libqual mencakup perhitungan diantara nilai yang diberikan oleh pemustakanya untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan ketiga kategori, yaitu: persepsi, harapan minimum, dan harapan idealnya. Ketiga kategori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kategori harapan minimum (*minimum*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memberikan informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Kategori harapan ideal

Memberikan informasi tentang harapan yang idealnya diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Layanan yang mampu memenuhi atau melampaui (*exceed*) harapan yang idealnya (*desired*) diinginkan pemustaka pasti akan membuat pemustaka puas.

Kategori persepsi (*perceived*)

Memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka.

Dalam Akhir (2008) disebutkan bahwa pada libqual 2004 untuk mengenal dengan pasti dari kepuasan pemustakanya, dapat diukur dengan melihat skor kesenjangannya. Selain itu, disebutkan juga bahwa ciri-ciri yang membedakan model pengukuran kesenjangan adalah skor yang diberi pada butir pertanyaan yang ditafsirkan dengan menggunakan susunan keutamaan (*ranking*) yang berbeda pada butir pertanyaan yang sama. Contohnya: susunan keutamaan (*ranking*) dipadukan dengan skala kepentingan yang terdapat dalam kotak persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pada jenis pernyataan yang sama.

Pada rumus mengenai AG dan SG tersebut terdapat 3 istilah penting, yaitu:

1. *Adequacy Gap* (AG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi harapan minimum (*minimum*) = $P - M$. Jadi AG itu akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi $>$ harapan minimum ($P > HM$).

Superiority Gap (SG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi dengan harapan ideal (*desired*) = $P - I$. Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi $>$ harapan ideal ($P > HI$).

Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

2.7 Uji Validitas dan Realibilitas

2.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuesioner sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur.

2.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk menentukan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama, maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai panutan dalam melakukan uji reliabilitas yang rentang nilai koefisien alpha wajib $(r_{11}) \geq 0,6$. Apabila nilai $\geq 0,6$ artinya dimensi tersebut bernilai reliabel.

Mengenai Penjelasan instrumen reliabilitas bisa terlihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2. Interpretasi instrumen reliabilitas (Siregar, 2013)

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00 - 0.20	Kurang Reliabel
0.201 - 0.40	Agak Reliabel
0.401 - 0.60	Cukup Reliabel
0.601 - 0.80	Reliabel
0.801 - 1.00	Sangat Reliabel

2.8 Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk melihat tingkat kepentingan dari karakter produk/jasa serta mengetahui tingkat kepuasan konsumen/pelanggan secara menyeluruh maka bisa dengan menggunakan pengukuran CSI. Untuk melihat skor CSI, ada beberapa tahap yang harus terlebih dahulu dilakukan (Riandina dan Suryana, 2006).

1. *Mean Importance Score* (MIS)

Nilai berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan. Persamaan 2.1 adalah persamaan *Mean Importance Score*.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Y ke i

Weight Factors (WF)

Weight Factors adalah hasil yang didapatkan dari persentase nilai MIS per atribut dibagi total MIS seluruh atribut. Persamaan 2.2 adalah persamaan *Weight Factors*.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana:

W_fi = Nilai *weight score* ke-i (nilai WF yang didapat pada langkah ke-2)

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan (nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Membuat *Weight Score* (WS).

Weight score adalah hasil yang didapatkan dari perkalian WF dan total (*Mean Satisfaction Score* = *MSS*). *Persamaan 2.3* adalah *persamaan Weight Score*.

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

Dimana:

Wfi = Nilai *weight score* ke-*i* (nilai WF yang didapat pada langkah ke-2)

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan (nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS)

Menentukan Nilai CSI/IKP

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

$\sum_{i=1}^p WSi$ = Jumlah nilai WF keseluruhan

HS (*Highest Scale*) = Skala maksimum yang digunakan Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Kriteria nilai CSI (Riandina dan Suryana, 2006)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 - 1,00	Sangat Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,35 - 0,50	Kurang Puas
0,00 - 0,34	Tidak Puas

2.9 Tinjauan Umum Perpustakaan

Menurut (Rasdanelis, 2018), UIN SUSKA Riau memiliki perpustakaan yang telah dikelola sejak tahun 1970 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar penggunaannya. Proses pembangunan perpustakaan telah dilakukan sejak tahun 1973 hingga tahun 2009. Pada awal berdirinya perpustakaan UIN SUSKA Riau menggunakan *software* SIMpus hingga pada tahun 2009 perpustakaan beralih menggunakan *software* OpenBlilio berbasis web hingga saat ini. OpenBiblio adalah *software* berbasis web. OpenBiblio menyuguhkan pilihan *Online Public Access Catalogue* (OPAC), sirkulasi (*circulation*), katalogisasi (*cataloging*), laporan (*report*) serta menu admin (*administrator*).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan, sejak tahun 2012 perpustakaan UIN SUSKA Riau telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk

Perpustakaan otomasi perpustakaan hingga saat ini perpustakaan UIN suska telah memiliki tujuh sistem, yaitu sistem pengolahan data base anggota dan koleksi dengan menggunakan *software* Open Biblio, sistem absensi, sistem sirkulasi loker, katalog *on-line* (OPAC), *Multy Puspose Stations* (MPS) yang digunakan sebagai alat peminjaman, pengembalian dan penyortiran/penyeleksian koleksi buku perpustakaan, perpanjangan peminjaman koleksi (*re-new*) *on-line*, dan *book return* yaitu sebuah alat yang digunakan sebagai sarana untuk pengembalian koleksi buku perpustakaan (Rasdanelis, 2018).

2.9.1 Visi Misi

Perpustakaan UIN SUSKA Riau memiliki visi “Menjadi Pusat Akses Informasi Terkemuka Terutama Dibidang Studi Islam, Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan atau Seni pada Tingkat Dunia Tahun 2023”.

Misi perpustakaan UIN SUSKA Riau adalah:

1. Mengoptimalkan pengadaan dan ketersediaan sumber informasi baik dalam bentuk cetak dan non cetak dibidang Studi Islam (termasuk kajian Islam Asia tenggara dan Budaya Melayu), Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan / atau Seni.
 2. Menyediakan berbagai fasilitas dan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung kemudahan akses informasi bagi pemustaka.
 3. Memaksimalkan *repository local content* (deposit) yang *open access*.
 4. Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia (pustakawan) yang bersertifikasi dalam berbagai klaster.
- Mengembangkan dan mempertahankan akreditasi.
- Mengikuti Standarisasi Nasional Indonesia (SNI) dibidang perpustakaan perguruan tinggi.
- Memberikan layanan prima (*service excellence*) bagi pemustaka baik secara manual maupun melalui media *online*.
- Membina kerjasama, kemitraan dan jejaring (*network*) dengan perpustakaan dan pusat informasi baik berskala lokal, nasional maupun internasional dalam rangka *resource sharing*.
- Membina kerjasama dan hubungan baik dengan *stakeholder* dalam mendukung pelaksanaan program kerja perpustakaan.

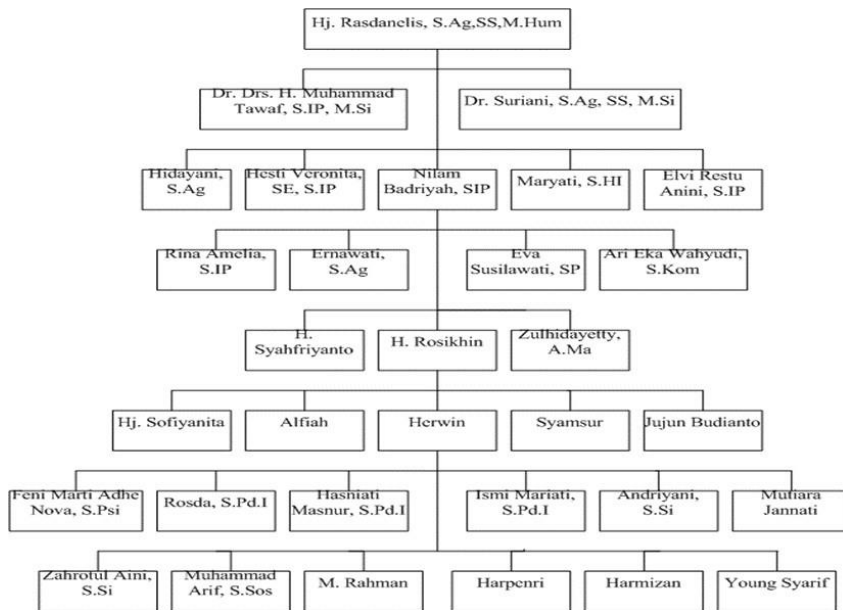
2.9.2 Bagan Organisasi Perpustakaan

Bagan organisasi pimpinan dan staff perpustakaan UIN SUSKA Riau dapat dilihat pada Gambar 2.3:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.3. Bagan perpustakaan UIN SUSKA Riau (Rasdanelis, 2018)

2.9.3 OPAC di Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Sejak tahun 2012, perpustakaan UIN SUSKA Riau mulai melakukan pengembangan sistem informasi perpustakaan. Salah satu sistem informasi perpustakaan yang dikembangkan yaitu sistem informasi layanan pencarian bahan bacaan atau yang dikenal dengan OPAC. Sistem informasi OPAC adalah suatu layanan yang diterapkan di perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan aktifitas pencarian bahan bacaan. diantaranya untuk mencari buku, jurnal, skripsi atau tesis, serta daftar bacaan lainnya.

Interface beranda awal ketika membuka OPAC dapat dilihat pada Gambar 2.4, pada tampilan ini pengguna dapat mengetikkan *keyword* sebagai kata kunci pencarian referensi buku.



Gambar 2.4. Interface beranda OPAC

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Interface menu login dapat dilihat pada Gambar 2.5, setiap anggota (*user*) mempunyai *username* dan *password*-nya masing-masing. Pada menu area anggota ini, anggota perpustakaan dapat login menggunakan id dan kata sandi yang telah diberikan administrator sistem perpustakaan.

Gambar 2.5. Interface login OPAC

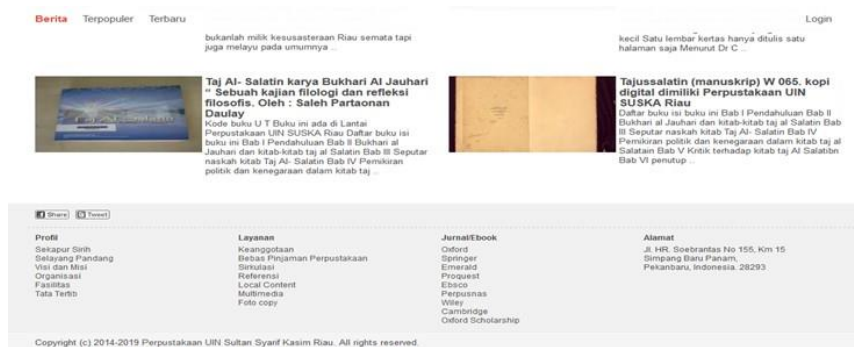
3. Interface setelah *user* melakukan *login* dapat dilihat pada Gambar 2.6. Pada area *user*, setiap *user* yang telah *login* dapat melihat riwayat buku yang pernah dipinjam dan dapat melakukan perpanjangan buku secara *online*.

Gambar 2.6. Interface area user

Interface menu informasi perpustakaan dapat dilihat pada Gambar 2.7. Pada menu informasi terdapat informasi tentang profil perpustakaan, layanan perpustakaan, Jurnal/Ebook, serta alamat perpustakaan UIN SUSKA RIAU.

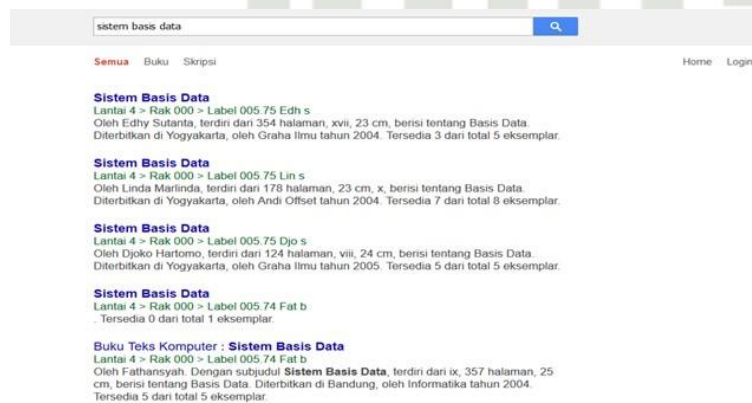
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.7. Interface informasi perpustakaan

Interface halaman penelusuran *Online Public Access Catalog (OPAC)* perpustakaan dapat dilihat pada Gambar 2.8. Halaman ini berfungsi untuk menampilkan informasi dari bahan bacaan yang kita cari.

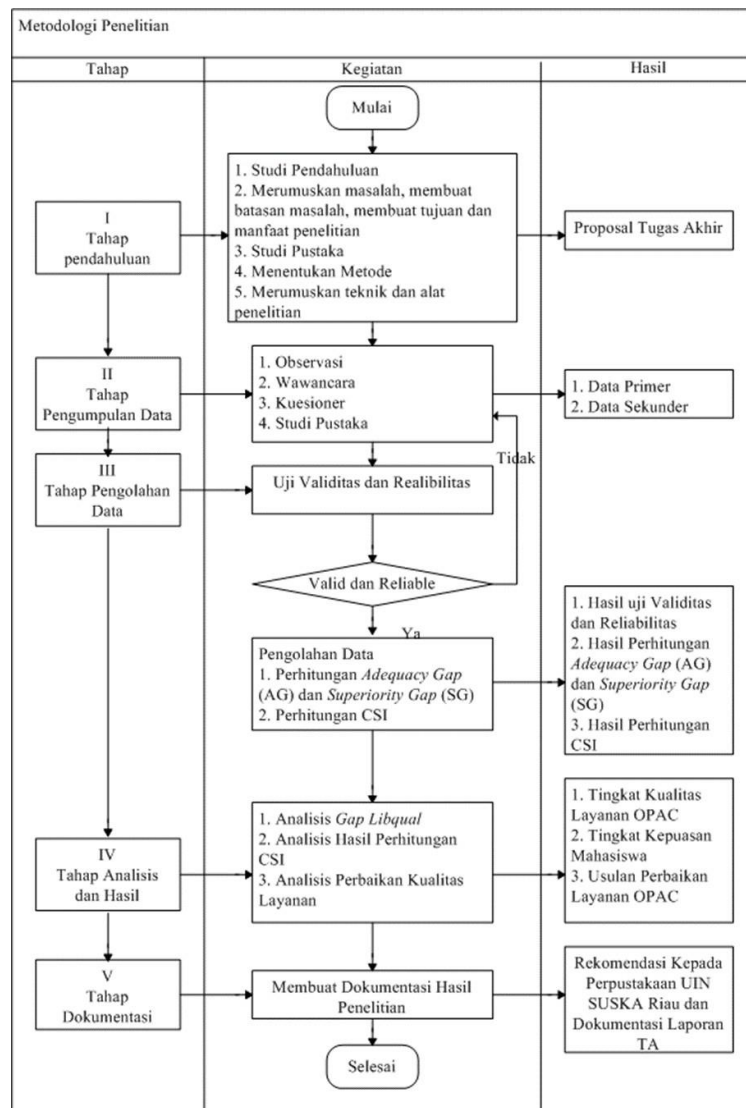


BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Proses Alur Penelitian

Pada metode pengukuran tugas akhir di mulai dari studi pendahuluan hingga mendapatkan hasil akhir pada penelitian ini. Metode penelitian dapat dilihat pada Gambar



Gambar 3.1. Flowchart metodologi penelitian

3.2 Langkah-Langkah Penelitian

3.2.1 Tahapan pendahuluan

Dalam Tugas Akhir ini tahap pendahuluan yang dilakukan adalah:

1. Studi Pendahuluan

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Observasi dan survei langsung lapangan adalah tahap awal dalam penelitian agar memahami persoalan yang akan diangkat sebagai bahan penelitian.

Merumuskan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, serta Manfaat Penelitian Disini permasalahan dikumpulkan untuk kemudian dibuatkan batasan- batasan dari apa yang akan di teliti. Setelah itu barulah dibuat tujuan dan manfaat penelitian.

Studi Pustaka

Mencari referensi untuk studi pustaka dapat membantu penelitian. Dapat melalui buku-buku, jurnal, *e-book*, *paper*, dan penelitian terdahulu.

Menentukan Teknik dan Alat Penelitian

Proses studi literatur dan observasi digunakan untuk menentukan alat yang dipakai pada saat melakukan riset. Hasil proses tersebut dapat ditentukan untuk mengumpulkan informasi dengan cara menyebarkan angket dan s- tudi literatur. Kemudian aplikasi SPSS 20 digunakan sebagai alat untuk melakukan pengolahan data untuk melakukan uji validitas dan realibitas da- ta. Proposal Tugas Akhir adalah hasil dari tahapan perencanaan penelitian.

2.2

Tahapan Pengumpulan Data



Gambar 3.2. Tahap pengumpulan data

Tahapan berikutnya adalah pengumpulan data. Informasi dibutuhkan guna memberikan kemudahan kepada peneliti pada saat melakukan riset. Terdapat beberapa teknik proses pengumpulan informasi Gambar 3.2, seperti:

Observasi

Peneliti mendatangi tempat riset untuk mengamati proses peminjaman dan pencarian koleksi buku di Perpustakaan UIN SUSKA Riau.

Wawancara

Narasumber yang diwawancarai adalah Kepala bidang IT untuk mendapatkan data sesuai dengan penggunaan aplikasi. Adapun daftar pertanyaan yang disampaikan, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (a) Sebuah karakter pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan adalah dengan adanya OPAC yang diharapkan dapat membantu dan memudahkan pengunjung dalam pencarian referensi. Bagaimana pengunjung menyikapi hal ini? Apakah sangat terasa perbedaan sesudah ada OPAC dengan sebelum adanya OPAC?
- (b) Menurut bapak apa sisi positif dari penerapan layanan OPAC ini bagi mahasiswa/i dan pustakawan?
- (c) Sejak kapan perpustakaan UIN SUSKA Riau menerapkan penggunaan layanan OPAC ini pak?
- (d) Apakah perpustakaan memiliki SOP atau manual book yang terkait dengan penggunaan OPAC tersebut?
- (e) Informasi apa saja yang terdapat pada OPAC?
- (f) Siapa saja yang menggunakan OPAC?
- (g) Apa tujuan dari penerapan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau?
- (h) Ada berapa orang yang melakukan pengolahan (input) data bahan bacaan di OPAC?
- (i) Apakah sistem OPAC sudah terhubung ke sirkulasi peminjaman bahan bacaan?
- (j) Apakah OPAC bisa digunakan kapan dan dimana saja?
- (k) Jika OPAC mengalami error atau tidak dapat diakses adakah pemberitahuan kepada pustakawan dan pemustaka?
- (l) Selain untuk melihat informasi bahan bacaan apakah ada fungsi dari OPAC yang lainnya?
- (m) Selama penerapan OPAC, apakah pernah terdapat permasalahan/keluhan dari pengunjung atau dari pihak pustakawan?
- (n) Permasalahan seperti apa yang muncul?
- (o) Seberapa sering intensitas terjadinya masalah tersebut?
- (p) Apa yang dilakukan oleh perpustakaan UIN SUSKA Riau dalam mengantisipasi masalah ini?
- (q) Apakah pengawasan dan penilaian IT sudah dilakukan secara optimal?
- (r) Apakah bapak setuju jika saya mengangkat judul penelitian tentang analisa kualitas layanan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau?

Sedangkah daftar wawancara yang dilakukan dengan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- (a) Apakah anda pernah menggunakan layanan OPAC?
- (b) Seberapa sering anda menggunakannya?
- (c) Apa saja yang anda lakukan ketika menggunakan OPAC?
- (d) Adakah keluhan/masalah semenjak menggunakan OPAC?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (e) Seberapa sering ada masalah dalam penggunaannya?
- (f) Apa dampak yang terjadi dari masalah tersebut?
- (g) Adakah dilakukan sosialisasi atau pengenalan terhadap sistem layanan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau?
- (h) Ketika bahan bacaan yang anda butuhkan tidak ditemukan apa yang anda lakukan? Apakah anda tidak meminta bantuan petugas perpustakaan?
- (i) Menurut anda apakah ada pengaruh penerapan layanan OPAC ini sebagai sistem pendukung pencarian bahan bacaan di perpustakaan UIN SUSKA Riau?
- (j) Anda ingin sistem layanan OPAC ini dipertahankan dengan keadaan sekarang atau dipertahankan?

Untuk melihat transkrip hasil wawancara maka dapat dilihat pada (Lampiran A).

3. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data layanan OPAC perpustakaan dapat terlihat pada (Lampiran B). Sebelum kuesioner disebarkan, terlebih dahulu harus mengetahui jumlah komunitas dan contoh penelitian. Noor (2011) komunitas merupakan keseluruhan (*universum*) sasaran penelitian, sedangkan spesimen adalah bagian dari populasi yang hendak di uji. Seluruh mahasiswa/i aktif UIN SUSKA Riau angkatan 2015 hingga 2018 yang berjumlah 26.790 mahasiswa terlihat pada (Lampiran C) digunakan sebagai responden dalam penelitian Tugas Akhir. Pada Tabel 3.1 dapat dilihat jumlah responden yang akan digunakan pada penelitian.

Tabel 3.1. Slovin $\alpha= 0,05$ (Noor, 2011)

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341

Bersambung ke halaman selanjutnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Kategori fasilitas OPAC di perpustakaan (Ridwan, 2011) (Tabel lanjutan...)

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas terlihat jumlah populasi 26.790 menuju 30.000, artinya ada 379 mahasiswa yang akan dijadikan responden. Komunitas terpecah menjadi 8 fakultas dengan jumlah mahasiswa yang berbeda di setiap fakultas, maka teknik *proportionate stratified random sampling* digunakan dalam penelitian ini.

Kemudian untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dari setiap fakultas digunakan rumus persamaan *slovin*. Persamaan 3.1 adalah persamaan *slovin*.

$$n = \frac{\text{jumlah kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \times \text{jumlah sampel yang ditentukan} \quad (3.1)$$

Sehingga perhitungan adalah sebagai berikut:

- (a) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan 6428 orang.

$$n = \frac{6428}{26790} \times 379$$

$$n = 90,93 \quad 91$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas tarbiyah dan keguruan yang akan diambil adalah 91.

- (b) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum 4266 orang.

$$n = \frac{4266}{26790} \times 379$$

$$n = 60,35 \quad 60$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas syariah dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hukum yang akan diambil adalah 60.

- (c) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Ushuludin 1251 orang.

$$n = \frac{1251}{26790} \times 379$$

$$n = 17,69 \text{ 18}$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas syariah dan hukum yang akan diambil adalah 18.

- (d) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi 3082 orang.

$$n = \frac{3082}{26790} \times 379$$

$$n = 53,78 \text{ 54}$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi yang akan diambil adalah 54.

- (e) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi 4288 orang.

$$n = \frac{4288}{26790} \times 379$$

$$n = 60,66 \text{ 61}$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas sains dan Teknologi yang akan diambil adalah 61.

- (f) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Psikologi 1144 orang.

$$n = \frac{1144}{26790} \times 379$$

$$n = 16,18 \text{ 16}$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas psikologi yang akan diambil adalah 16.

- (g) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 4032 orang.

$$n = \frac{4032}{26790} \times 379$$

$$n = 57,04 \text{ 57}$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas ekonomi dan ilmu sosial yang akan diambil adalah 57.

- (h) Jumlah populasi mahasiswa Fakultas Pertanian dan Peternakan 1579 orang.

$$n = \frac{1579}{26790} \times 379$$

$$n = 22,33 \text{ 22}$$

Dari hasil perhitungan *slovin* jumlah mahasiswa fakultas pertanian dan peternakan yang akan diambil adalah 22.

Dari hasil rata-rata perhitungan *slovin* dapat diketahui jumlah keseluruhan sampel penelitian berjumlah 379 mahasiswa dari 8 fakultas. Kuesioner yang dibuat berdasarkan variabel yang ada pada penelitian berjumlah 3 (tiga) variabel dan 19 (sembilan belas) pernyataan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Angket/Kuesioner

Skala likert adalah suatu ukuran psikometrik yang banyak digunakan pada riset berupa survei dan digunakan dalam kuesioner. Pada saat pemustaka (responden) menjawab pernyataan dalam skala likert, maka pemustaka menentukan jawaban yang sesuai dari pernyataan yang ada dengan memilih sebuah tingkat pengukuran yang ada. Misalnya pada interogasi "Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan", maka skalanya bisa dibuat:

- (a) *Importance* melukis Harapan Pemustaka = 4 (Sangat penting), 3 (Penting), 2 (Tidak Penting), 1 (Sangat Tidak Penting).
- (b) *Performance* melukiskan Persepsi Pemustaka = 4 (Sangat Puas), 3 (Puas), 2 (Tidak Puas), 1 (Sangat Tidak Puas).

Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi yang dapat membantu penelitian. Bisa melalui buku-buku, jurnal, *e-book*, *paper*, dan penelitian terdahulu. Dan berdasarkan pengumpulan data peneliti mendapatkan:

- (a) Data primer, secara langsung didapatkan dari bahan riset semacam wawancara, observasi, dan angket.
- (b) Data sekunder, didapatkan tidak secara langsung seperti dari studi literatur, buku, *paper*, dan riset terdahulu.

2.3 Tahap Pengolahan Data

Kegiatan yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh pada saat data dikumpulkan. Pada tahap pengolahan data, penulis melakukan kegiatan seperti:

Pengolahan Data Kuesioner

Data yang diperoleh selanjutnya dijabarkan sesuai dengan karakter responden, seperti nama, fakultas, dan jenis kelamin. Tahap selanjutnya analisa dengan menggambarkan setiap pernyataan yang telah diisi oleh responden pada kuesioner. Analisa dilakukan pada variabel *Affect of service* (X1), *Information Control* (X2), dan *Library as Place* (X3).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas berhubungan dengan kapasitas sebuah kuesioner hingga bisa menghasilkan pengukuran yang akurat. Reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh konsistensi perolehan ukuran jika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih dengan gejala dan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan memakai alat ukur eksternal atau internal. Pengujian eksternal bisa dilakukan menggunakan *test-retest*, *equivalent* atau campuran antara *test-retest* dan *equivalent*. Sedangkan pengujian inter-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nal reliabilitas dilakukan dengan menganalisa setiap butir konsistensi yang terdapat pada instrumen dengan menggunakan teknik tertentu. Nilai *Alpha Crombach's* digunakan untuk menguji reliabilitas dengan koefisien *alpha* harus $(r_{11}) \geq 0,6$, jika nilai $\geq 0,6$ maka bisa dikatakan alat itu reliabel (Siregar, 2013).

Tahap selanjutnya adalah melakukan kategorisasi data dengan SPSS 20. Hasil informasi yang diperoleh dari kategorisasi data digunakan sebagai bakal analisa.

Perhitungan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG)

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada perhitungan nilai *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) dapat dilihat pada Sub Bab 2.7.2 Metode Pengukuran Libqual.

Perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Sub Bab 2.9 Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI)

2.4 Tahap Analisa

Tahap analisa bertujuan untuk penyederhanaan data menjadi sesuatu yang akan mempermudah pembaca dan penulis ketika mempresentasikan hasil laporan. Setiap pernyataan yang berpengaruh pada objek penelitian akan di analisa satu persatu. Kegiatan pada tahap analisa yang akan dilaksanakan adalah:

1. Analisa Hasil *Gap Libqual*

Pada tahap ini analisa pemustaka akan dilihat secara khusus dari tiga dimensi *Libqual* dan berdasarkan Gap AG dan SG yaitu kualitas layanan OPAC berdasarkan dimensi *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Dari hasil perhitungan libqual selanjutnya akan dijadikan data untuk menganalisa pernyataan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan berdasarkan diagram kartesius.

Analisa Hasil Perhitungan CSI

Pada tahap analisa perhitungan CSI maka diperoleh secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau berdasarkan tingkat kepentingan tiap pelanggan. Dan akan didapatkan *range* nilai *Libqual* yang didefenisikan dalam bentuk tingkat kepuasan pelanggan.

3.2.5 Tahap Dokumentasi Hasil Penelitian

Proses penelitian yang telah dilakukan ditulis dalam bentuk dokumentasi dapat dilihat pada (Lampiran E). Mulai pada pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data. Hasil dokumentasi dipakai sebagai rekomendasi atau masukan bagi pihak perpustakaan UIN SUSKA Riau untuk memperbaiki kualitas layanan OPAC sesuai

Hak Cipta Milindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan visi nya yaitu: “Menjadi Pusat Akses Informasi Terkemuka Terutama Dibidang
Atau di Islam, Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan/atau Seni pada Tingkat Dunia tahun 2023”
(Redandani, 2018).



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.4 Kesimpulan

Dari analisa data dengan menggunakan metode *Libqual*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan libqual diketahui bahwa skor kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif pada setiap dimensi libqual (*affect of service, information control, library as place*). Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan OPAC dinilai sudah cukup baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi pengguna.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data, dihasilkan nilai CSI sebesar 0,64 (64%) yang menurut kriteria CSI pada Tabel 2.3 bahwa nilai CSI yang berada pada kriteria 0,51 – 0,65 dikatakan cukup puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa/i pengguna layanan OPAC di Perpustakaan UIN SUSKA Riau saat ini berada pada tingkatan cukup puas.
3. Prioritas perbaikan layanan yang diutamakan adalah layanan yang berada pada kuadran A, artinya layanan tersebut dinilai sangat penting oleh pengguna namun pada pelaksanaannya masih belum memuaskan sehingga memerlukan penanganan yang perlu di prioritaskan dalam meningkatkan kualitas layanan.

5.5 Saran

Dari hasil penelitian penulis memberikan saran yaitu:

1. Penilaian kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka adalah sesuatu yang sangat terpenting agar dapat mengetahui seberapa besar kualitas layanan perpustakaan. Karena itu, pihak perpustakaan harus dapat memahami seluruh pelayanan yang diberikan pada pemustaka terutama layanan yang belum memberikan kepuasan harus mendapatkan prioritas perbaikan untuk memperoleh kepuasan yang maksimal.
2. Kemudian untuk pengembangan penelitian pada tahap selanjutnya dapat dilakukan dengan cara pengambilan sampel penelitian yang lebih luas seperti dosen atau umum dan tidak hanya sebatas mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, S. F. M. (2008). *Libqual 2004: instrumen pengukuran jurang kualiti perkhidmatan perpustakaan sultanah zanariah, universiti teknologi malaysia* (Unpublished doctoral dissertation). Universiti Teknologi Malaysia.
- Caivert, P. (2006). *Improving the quality of library services for students with disabilities*. Libraries Unlimited.
- Damayanti, A. (2006). *Evaluasi kualitas layanan cd-rom di pustaka dengan metode libqual+ tm* (Unpublished doctoral dissertation). FIB-UI.
- Davidow, M. (2000). The bottom line impact of organizational responses to customer complaints. *Journal of hospitality & tourism research*, 24(4), 473–490.
- Farmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual+tm*. Sagung Seto, Jakarta.
- Hasugian, J. (2003). Katalog perpustakaan dari katalog manual sampai katalog online (opac).
- Ihsanudin, M. (2005). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan derdasarkan harapan dan persepsi pengguna: studi kasus di man insan cendekia serpong* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Indonesia. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya.
- Istiqomah, M. (2016). *Kualitas layanan sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode libqual+ (studi kasus: Perpustakaan universitas lancang kuning)* (Unpublished doctoral dissertation). Thesis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian*. Kencana, Jakarta.
- Rasdanelis. (2018). *Panduan perpustakaan uin suska riau*. Perpustakaan UIN SUSKA Riau, Pekanbaru.
- Rindina, W., dan Suryana, R. (2006). Analisis kepuasan pengunjung dan pengembangan fasilitas wisata agro. *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1), 41–58.
- Ridwan, T. (2011). *Kajian pemanfaatan opac di perpustakaan universitas swadaya gunung jati cirebon* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Indonesia.
- Safu, A. K. (2007). Measuring service quality in an academic library: an indian case study. *Library review*, 56(3), 234–243.
- Sharma, B., dan Gadenne, D. (2001). An investigation of the perceived importance and effectiveness of quality management approaches. *The TQM Magazine*, 13(6), 433–445.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan spss*. Prenada Media Grup, Jakarta.

- Tjiptono. (2015). *Pelanggan puas? tak cukup*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2005). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Surat Keterangan Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ari Eka Wahyudi S.Kom

Jabatan : Kepala Bidang IT

Menerangkan bahwa :

Nama : Dewi Purwanti

NIM : 11553202560

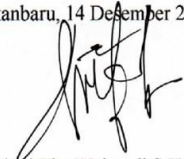
Jurusan : Sistem Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Universitas : UIN SUSKA Riau

Mahasiswi yang bersangkutan benar telah melakukan wawancara kepada kami sebagai pihak perpustakaan UIN SUSKA Riau untuk penelitian Tugas Akhir mengenai *Online Public Access Catalog* (OPAC). Demikianlah surat keterangan wawancara ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 14 Desember 2018


(Ari Eka Wahyudi S.Kom)

Narasumber

Gambar A.1. Lampiran wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama : Ari Eka Wahyudi S.Kom
Jabatan : Kepala Bidang IT
Waktu : 14 Desember 2018

1. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah adanya OPAC yang diharapkan dapat membantu dan memudahkan pengunjung dalam pencarian referensi. Bagaimana pengunjung menyikapi hal ini? Apakah sangat terasa perbedaan sesudah ada OPAC dengan sebelum adanya OPAC?

Jawab: Tentu saja terasa perbedaannya. Yang pada awalnya pengunjung mencari buku secara manual menggunakan katalog buku dengan cara mencari satu persatu melihat daftar buku pada katalog, sekarang mahasiswa dapat mencari buku atau referensi lainnya dengan mudah, cepat, serta dimana saja asalkan terhubung ke jaringan (online).

2. Menurut bapak apa sisi positif dari penerapan layanan OPAC ini bagi mahasiswa dan pustakawan perpustakaan UIN SUSKA Riau?

Jawab: Kalau dari segi mahasiswa tentu saja sangat membantu mahasiswa dalam mencari koleksi dengan cepat, cukup hanya menuliskan kata kunci pada sistem OPAC maka sistem akan menampilkan letak posisi buku yang dimaksud. Sedangkan dari segi pustakawan dengan adanya OPAC maka lebih mudah untuk proses pengadaan koleksi.

3. Sejak kapan perpustakaan UIN SUSKA Riau menerapkan penggunaan layanan OPAC ini pak?

Jawab: OPAC mulai digunakan pada perpustakaan UIN SUSKA sejak tahun 2008. Namun pada tahun 2012, OPAC baru digunakan secara aktif hingga saat ini.

4. Apakah perpustakaan memiliki SOP atau manual book yang terkait dengan penggunaan OPAC tersebut?

Jawab: Untuk SOP atau manual book khusus hanya untuk OPAC tidak ada. Karena itu semua sudah menjadi satu pada buku panduan perpustakaan UIN SUSKA Riau

5. Informasi apa saja yang terdapat pada OPAC?

Jawab: Ketika mencari buku di OPAC maka informasi yang muncul pada sistem OPAC adalah judul buku, letak buku, label buku, pengarang buku, jumlah halaman buku, deskripsi buku, penerbit, tempat terbit, tahun terbit, serta informasi ketersediaan buku.

6. Siapa sajakah yang menggunakan OPAC?

Jawab: Dosen, Karyawan, Mahasiswa/i

7. Apa tujuan dari penerapan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawab: Tujuan utama diterapkannya OPAC adalah untuk membantu pemustaka agar dapat menghemat waktu pencarian dan penemuan bahan bacaan.

8. Ada berapa orang yang melakukan pengolahan (input) data bahan bacaan di OPAC?

Jawab: Bagian pengolahan data bahan bacaan ada 4 orang.

9. Apakah sistem OPAC sudah terhubung ke sirkulasi peminjaman bahan bacaan?

Jawab: Ya, sistem OPAC sudah terhubung ke sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku, sehingga jika buku dipinjam oleh mahasiswa maka otomatis status ketersediaan di OPAC akan berkurang.

10. Apakah OPAC dapat di akses dimana saja oleh pengguna?

Jawab: Ya, OPAC dapat diakses kapan saja dan dimana saja asal terhubung ke internet dan mengakses OPAC pada <http://lib.uin-suska.ac.id/>.

11. Jika OPAC error atau tidak dapat di akses adakah pemberitahuan kepada pustakawan pengolahan data bahan bacaan dan pemustaka?

Jawab: Kepada pustakawan ada, tetapi kepada pemustaka tidak ada.

12. Selain untuk melihat informasi bahan bacaan apakah ada fungsi OPAC yang lain?

Jawab: Ada, dengan menggunakan OPAC mahasiswa dapat melihat status bahan bacaan yang dipinjamnya dan kapan waktu pengembalian buku tersebut, fungsi tersebut ada di menu area anggota jika mahasiswa telah mendaftar menjadi anggota perpustakaan. Dan pada menu itu juga mahasiswa dapat melakukan perpanjangan buku sendiri secara online.

13. Selama penerapan OPAC, apakah pernah terdapat permasalahan atau keluhan dari pengunjung perpustakaan atau dari pihak pustakawan?

Jawab: Ada juga beberapa masalah dan keluhan pengguna mengenai penerapan layanan OPAC.

14. Permasalahan seperti apa yang muncul?

Jawab: Permasalahan yang muncul dari pustakawan adalah seperti sistem OPAC yang overload ketika pustakawan sedang banyak menginput data buku. Selain itu keadaan jaringan yang tidak menentu pada sistem perpustakaan menyebabkan koneksi ke database terputus, inilah yang menyebabkan data pada OPAC terkadang tidak sesuai pada yang ada di rak. Dan masalah selanjutnya itu adalah listrik, kalau listrik lama mati maka bisa sehari-hari kami tidak bekerja. Kalau masalah dari mahasiswa saya kurang tau pasti, akan lebih enak kalau langsung saja tanya kepada mahasiswa.

15. Seberapa sering intensitas terjadi masalah tersebut?

Jawab: Tidak sering, kalau diperkirakan dalam sehari sekitar sekali atau dua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kali

16. Apa yang dilakukan oleh perpustakaan UIN SUSKA Riau dalam mengantisipasi masalah ini?

Jawab: Jika terjadi masalah maka bagian IT mengecek dimana kesalahan itu terjadi. Atau bagian IT akan langsung merestart sistem.

17. Apakah pengawasan dan penilaian IT sudah dilakukan secara optimal?

Jawab: Pengawasan dan penilaian terhadap sistem belum dilakukan secara optimal karena pengecekan dilakukan jika ada keluhan saja. hal ini dikarenakan staff IT di perpustakaan UIN SUSKA Riau hanya ada 1 orang dan tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengawasan IT di perpustakaan sehingga pemanfaatan IT belum optimal.

18. Apakah bapak setuju kalau saya mengangkat judul penelitian tentang analisa kualitas layanan OPAC di Perpustakaan ini?

Jawab: Ya, saya setuju karena itu tetap dapat memberikan masukan tentang sistem OPAC seperti apa yang diinginkan oleh pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Mutia Junita
Fakultas : Psikologi
Semester : VII

1. Apakah anda pernah menggunakan OPAC?
Jawab : Iya pernah
2. Seberapa sering anda menggunakannya?
Jawab: Sangat sering
3. Ketika menggunakan OPAC apa saja yang anda lakukan?
Jawab: Mencari informasi terkait buku yang saya cari
4. Adakah keluhan/masalah semenjak menggunakan OPAC?
Jawab: Ya ada, di OPAC informasi buku ada di rak sekian tapi pas dicari ternyata buku ada di rak lain. Status buku di OPAC tersedia tapi di rak tidak ada.
5. Seberapa sering ada masalah dalam penggunaannya?
Jawab: tidak terlalu sering. Sekitar 3 kali dalam sebulan
6. Apa dampak yang terjadi dari masalah tersebut?
Jawab: Saya tidak dapat menemukan buku yang saya cari. Jadi saya harus mencari ke rak-rak yang lain mana tau saja ada.
7. Adakah dilakukan sosialisasi atau pengenalan terhadap sistem layanan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau?
Jawab: Ada waktu semester 1 awal pengenalan perpustakaan.
8. Ketika bahan bacaan yang anda butuhkan tidak ditemukan apa yang anda lakukan? Apakah anda tidak meminta bantuan petugas perpustakaan?
Jawab: Pernah meminta bantuan tapi jawabannya menyuruh saya untuk mencari lagi di sekitar rak, mungkin bukunya terselip di rak yang lain. Kok bisa coba terselip ke rak lain, apa tidak diatur kembali sama pegawainya. Kemudian untuk masalah ketersediaan buku kata pegawainya mungkin di pinjam, padahal statusnya masih ada buku tersedia.
9. Menurut anda apakah ada pengaruh penerapan layanan OPAC ini sebagai sistem pendukung pencarian bahan bacaan di perpustakaan UIN SUSKA Riau?
Jawab: Ya tentunya ada, dengan menggunakan OPAC pencarian buku bisa lebih cepat kalau misalnya hasil nya dengan di rak itu sama.
10. Anda ingin sistem layanan OPAC ini dipertahankan dengan keadaan sekarang atau dipertahankan?
Jawab: Diperbaiki agar pengunjung bisa cepat mendapatkan buku yang dicari dan senang ke perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama : Wiwit Yulia Sasmita
Fakultas : FST
Semester : VII

1. Apakah anda pernah menggunakan OPAC?

Jawab : Iya pernah

2. Seberapa sering anda menggunakannya?

Jawab: Sangat sering

3. Ketika menggunakan OPAC apa saja yang anda lakukan?

Jawab: Mencari informasi buku

4. Adakah keluhan/masalah semenjak menggunakan OPAC?

Jawab: Ya ada, saya mencari buku itu di OPAC dan informasinya tersedia, tetapi waktu di cari di rak, buku tersebut tidak ada. Terus saya cari di rak pengembalian buku, ternyata bukunya udah dikembalikan sama yang min-jam cuman belum di susun ke rak.

5. Seberapa sering ada masalah dalam penggunaannya?

Jawab: Masalah ini saya alami lebih dari 3 kali dalam sebulan ini. Sekarang saya lebih memilih mencari buku referensi di perpustakaan fakultas atau di perpustakaan lain. karena saya juga sangat membutuhkan buku yang saya cari

6. Apa dampak yang terjadi dari masalah tersebut?

Jawab: Saya tidak mendapatkan buku yang saya cari, jadi saya harus cari-cari lagi buku ke rak yang lain untuk memastikan kalau buku itu ada atau tidak.

7. Adakah dilakukan sosialisasi atau pengenalan terhadap sistem layanan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau?

Jawab: Ya ada waktu saya pertama kali masuk UIn SUSKA

8. Ketika bahan bacaan yang anda butuhkan tidak ditemukan apa yang anda lakukan? Apakah anda tidak meminta bantuan petugas perpustakaan?

Jawab: Pernah saya mencoba meminta bantuan tapi kurang di tanggap

9. Menurut anda apakah ada pengaruh penerapan layanan OPAC ini sebagai sistem pendukung pencarian bahan bacaan di perpustakaan UIN SUSKA Riau?

Jawab: Tentu saja, dengan adanya OPAC pasti membantu serta mempermudah pencarian buku terkadang

10. Anda ingin sistem layanan OPAC ini dipertahankan dengan keadaan sekarang atau dipertahankan?

Jawab: diperbaiki dengan menambahkan menu untuk mengunci pencarian seperti yang digunakan pada sistem repository.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUESIONER

Kepada:

Yth. Mahasiswa/i Pengguna OPAC Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Dengan hormat,

Berdasarkan penelitian yang sedang penulis laksanakan terkait “Analisa Kualitas OPAC Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa/i Metode Libqual”, maka penulis meminta tolong mahasiswa/i agar dapat memberikan pendapatnya pada kuesioner.

Supaya riset dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat, penulis meminta tolong Saudara/i agar dapat memberikan jawaban sesuai realita. Jawaban kuesioner tidak akan disebarluaskan selain untuk kebutuhan riset.

Permohonan ini penulis buat berdasarkan ketersediaan, keyakinan, dan kerjasama Saudara/i saat memberikan jawaban pada kuesioner, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Dewi Purwanti

Mahasiswa Prodi Sistem Informasi UIN SUSKA Riau

Identitas Responden

1. Inisial Responden :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Fakultas : ☐ Tarbiyah dan Keguruan
☐ Syariah dan Hukum
☐ Ushuludin
☐ Dakwah dan Komunikasi
☐ Sains dan Teknologi
☐ Psikologi
☐ Ekonomi dan Ilmu Sosial
☐ Pertanian dan Peternakan
4. Tahun Angkatan : ☐ 2015 ☐ 2016 ☐ 2017 ☐ 2018
5. Kunjungan dalam 1 bulan terakhir : ☐ 1-3 ☐ 4-7 ☐ 8-10 ☐ >10
6. Intensitas memakai OPAC 1 bulan terakhir : ☐ 1-3 ☐ 4-7 ☐ 8-10 ☐ >10

Gambar B.1. Kuesioner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon baca judul kuesioner terlebih dahulu karena ada 2 jenis kuesioner, yaitu kuesioner persepsi (pendapat selama memakai OPAC) dan kuesioner ekspektasi (harapan OPAC untuk kedepannya).
 2. Silahkan Saudara/i pilih jawaban yang tersedia dengan cara memberi tanda (√)
 3. Angket atau kuesioner ini disebar dan disusun hanya semata-mata untuk penelitian penulis dalam membuat tugas akhir.
 4. Terima kasih atas partisipasi Saudara/i dalam penelitian ini
1. Kuesioner **Persepsi/Pendapat** Pengguna terhadap layanan sistem OPAC Petunjuk: Skala pengukuran dengan keterangan angka “1” sampai dengan “4”

1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Bagaimana pandangan kamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem OPAC, beri tanda checklist (√) pada setiap kolom yang disediakan.

No	Pernyataan	Kriteria			
		1	2	3	4
Dimensi Affect of Service (x1)					
1	Staff pengelola OPAC menyediakan layanan untuk berbicara langsung ketika terdapat masalah				
2	Pihak perpustakaan memberikan pemberitahuan ketika OPAC bermasalah				
3	Permasalahan pada OPAC cepat ditangani pustakawan				
4	Tutorial penggunaan OPAC dijkaskan pihak pustakawan				
5	Data koleksi bahan bacaan dijaga oleh OPAC				
6	Informasi bahan bacaan dilindungi oleh OPAC				
7	OPAC dapat diakses kapan saja dan dimana saja				
8	Semua menu yang terdapat pada OPAC dapat digunakan secara maksimal				
9	OPAC tidak pernah mengalami masalah/error				
10	OPAC menyediakan informasi bahan bacaan dengan jelas dan akurat				
11	Pencarian bahan bacaan dengan menggunakan OPAC dapat dihandalkan				
Dimensi Information Access (X2)					
12	OPAC cepat dan mudah diakses				
13	OPAC membuat mahasiswa cepat dalam menemukan informasi referensi				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14	OPAC menampilkan informasi sesuai dengan di rak
15	OPAC membuat mahasiswa dapat menghemat waktu dalam mencari referensi
16	Informasi pada OPAC terorganisir dengan baik
Dimensi Library as Place (X3)	
17	Tersedia komputer untuk pencarian koleksi (OPAC) disetiap ruangan/lantai
18	Jumlah computer untuk pencarian koleksi (OPAC) telah memadai
19	Terdapat alat bantu pencarian koleksi buku (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan

2. Kuesioner **Ekspektasi/Harapan** Pengguna terhadap layanan sistem OPAC Catalog (OPAC)

Petunjuk: menggunakan keterangan skala pengukuran angka “1” sampai dengan “4”

1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Penting
4	Sangat Penting

PERHATIAN:

1. Harapan Minimum adalah memberikan informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan OPAC.
2. Harapan Ideal adalah memberikan informasi tentang harapan yang idealnya diinginkan pemustaka terhadap layanan OPAC.
3. Nilai yang saudara/I tentukan di kolom (1) harus lebih rendah atau sama dengan nilai di kolom (2).

No Pernyataan	Harapan Minimum				Harapan Ideal			
	Rendah		Tinggi		Rendah		Tinggi	
Dimensi Affect of Service (x1)	1	2	3	4	1	2	3	4
1 Staff pengelola OPAC menyediakan layanan untuk berbicara langsung ketika terdapat masalah								
2 Pihak perpustakaan memberikan pemberitahuan ketika OPAC bermasalah								
3 Permasalahan pada OPAC cepat ditangani pustakawan								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Tutorial penggunaan OPAC dijekaskan pihak pustakawan
5	Data koleksi bahan bacaan dijaga oleh OPAC
6	Informasi bahan bacaan dilindungi oleh OPAC
7	OPAC dapat diakses kapan saja dan di-mana saja
8	Semua menu yang terdapat pada OPAC dapat digunakan secara maksimal
9	OPAC tidak pernah mengalami masalah/error
10	OPAC menyediakan informasi bahan bacaan dengan jelas dan akurat
11	Pencarian bahan bacaan dengan meng-gunakan OPAC dapat dihandalkan
<i>Dimensi Information Access (X2)</i>	
12	OPAC cepat dan mudah diakses
13	OPAC membuat mahasiswa cepat dalam menemukan informasi referensi
14	OPAC menampilkan informasi sesuai dengan di rak
15	OPAC membuat mahasiswa dapat menghemat waktu dalam mencari referensi
16	Informasi pada OPAC terorganisir de-ngan baik
<i>Dimensi Library as Place (X3)</i>	
17	Tersedia komputer untuk pencarian koleksi (OPAC) disetiap ruangan/lantai
18	Jumlah computer untuk pencarian koleksi (OPAC) telah memadai
19	Terdapat alat bantu pencarian kolek-si buku (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau


LAMPIRAN C


DATA MAHASISWA AKTIF

Gambar C.1

Daftar : Mahasiswa Aktif Semester Ganjil
Tahun Akademik 2018/2019
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

No	Fakultas	Prodi	Jumlah
1	TARBIYAH DAN KEGURUAN	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM	690
		PENDIDIKAN AGAMA ISLAM	995
		PENDIDIKAN BAHASA ARAB	570
		PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA	64
		PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS	992
		PENDIDIKAN EKONOMI	626
		PENDIDIKAN GEOGRAFI	52
		PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH	616
		PENDIDIKAN ISLAM ANAK USIA DINI	249
		PENDIDIKAN KIMIA	537
		PENDIDIKAN MATEMATIKA	717
		TADRIIS IPA	120
		Jumlah	6.428
2	SYARIAH DAN HUKUM	D-III PERBANKAN SYARIAH	171
		EKONOMI SYARIAH	1.470
		HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUA)	346
		HUKUM KELUARGA (AH)	576
		HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)	351
		ILMU HUKUM	1.290
		PERBANDINGAN MADZHAB	162
		Jumlah	4.266
3	USHULUDIN	AQIDAH DAN FILSAFAT ISLAM	207
		ILMU ALQURAN DAN TAFSIR	777
		ILMU HADIS	143
		STUDI AGAMA-AGAMA	124
		Jumlah	1.251
4	DAKWAH DAN KOMUNIKASI	BIMBINGAN KONSELING ISLAM	547
		ILMU KOMUNIKASI	1.949
		MANAJEMEN DAKWAH	858
		PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM	448
		Jumlah	3.802
5	SAINS DAN TEKNOLOGI	MATEMATIKA	451
		SISTEM INFORMASI	1.096
		TEKNIK ELEKTRO	689
		TEKNIK INDUSTRI	735
		TEKNIK INFORMATIKA	1.317
		Jumlah	4.288
6	PSIKOLOGI	PSIKOLOGI	1.144
		Jumlah	1.144
7	EKONOMI DAN ILMU SOSIAL	ADMINISTRASI NEGARA	1.000
		AKUNTANSI	1.088
		D-III AKUNTANSI	245
		D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN	299
		D-III PERPAJAKAN	293
		MANAJEMEN	1.107
		Jumlah	4.032
8	PERTANIAN DAN PETERNAKAN	AGROTEKNOLOGI	856
		PETERNAKAN	723
		Jumlah	1.579
		Total	26.790

Pekanbaru, 28 Desember 2018
Kepala Bagian Akademik

Rinyenti, S.Sos
NIP. 19690618 199102 2 001



Gambar C.1. Data mahasiswa aktif

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

TABEL r PRODUCT MOMENT PADA SIG 0,05

Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Gambar D.1. Lampiran tabel r product moment pada sig 0,05

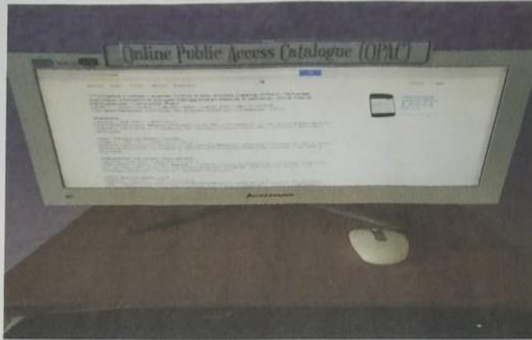
LAMPIRAN E DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

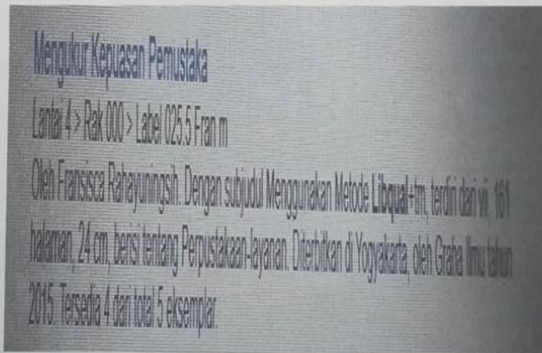
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Mesin OPAC



Pencarian Lokasi Buku "Mengukur Kepuasan Pengguna"



keterangan buku tersedia 4 dari total 5 eksemplar. Namun buku yang terdapat di rak hanya 1

Gambar E.1. Lampiran dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan buku terdapat di Rak 000 Label 025.5. Namun ternyata buku terdapat di rak 002 Label 005.82



Rak Buku Lt.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Rak Buku Lt.4



Rak Buku Lt.4

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Sebagai anak pertama dari tiga bersaudara, Dewi Purwanti putri dari Ayahanda Sutardi dan Ibunda Rusmanti dilahirkan di Kuala Hulu pada tanggal 30 November 1996. Dewi Purwanti beralamatkan di Jalan Garuda Sakti km 1, Panam, Pekanbaru.

Sebelumnya saya telah memiliki beberapa pengalaman pendididkan. Dimulai pada tahun 2002 penulis masuk ke sekolah taman kanak-kanak yang bernama TK Kartika. Setelah lulus dari taman kanak-kanak, penulis melanjutkan pendidikan ke sekolah dasar yang bernama SDN 035 Kunto Darussalam

sejak 2003 sampai 2009. Kemudian setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan kembali ke sekolah menengah pertama yang bernama SMPN 02 Ujung Batu dimulai tahun 2009 hingga tahun 2012. Kemudian di tahun 2012 juga penulis masuk ke SMAN 1 Ujung Batu hingga tahun 2015.

Setelah pendidikan formal telah diselesaikan oleh penulis. Selanjutnya di tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan dengan mendaftar sebagai mahasiswi baru di UIN SUSKA Riau pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi. Kemudian 16 Oktober 2019 penulis dapat menamatkan Tugas Akhir yang berjudul: "Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Libqual". Pembaca dapat menghubungi penulis melalui e-mail: dewipurwanti720@gmail.com atau nomor telephone +6285244565231